資料４

事故情報一元化に関する委員提出意見

平成 20 年 11 月 5 日

第２回消費者安全に関する検討委員会「事故情報を一元的に収集・分析・発信するためのシステムの構築について」の確認・質問事項及び今後の検討課題

２００８年１０月２３日
委員　佐藤　正紀

確認・質問事項

１．資料１　消費者安全情報総括官制度について
　対象となる情報は、消費者の生命・身体に生ずる被害であって、金銭的な被害は含まれない。

２．参考資料１　消費者行政推進基本計画について
　対象となる情報は、消費者の生命・身体に関する事故情報だけでなく、悪徳商法等による金銭的被害や不正取引に関する情報も含まれる。

３．参考資料２　消費者安全法案（抜粋）について
　対象となる情報は、消費者の生命・身体に関する事故情報と消費者の利益を不当に害する事態（金銭的な被害や不正取引）である。

４．参考資料３　「事故情報データバンク」の概要について
　対象とする情報は、消費者の生命・身体に生ずる重大事故および軽微な事故情報であり、消費者の利益を不当に害する事態（金銭的なものや不正取引）は含まれない。

５．独立行政法人製品評価技術機構提出資料について
　平成１９年度の事故情報件数が前年度の１．８倍に増加している。製品の安全性確保に関する製造事業者の社会的責任の自覚は高くなってきており、社内体制の整備も進んでいる状況を考えると、報告される事故情報の件数は今後ますます増加すると思われる。この件数増加により NITE で実施する事故原因の調査の精度・質が落ちないか心配されるが、今後どう対応されるのか。人員増も必要ではないか。

今後の検討課題

１．まず消費者の生命・身体に係わる事故情報の一元化ということで事故情報データバンクの構築ということであるが、次ぎのステップとして消費者の利益を不当に害する事態（金銭的な被害や不正取引）の情報一元化も検討すべきである。

２．現状、食品、製品、施設などの情報はそれぞれの所轄官庁に分散しており、消費者が必要とする情報にたどり着くには非常に努力が必要であり、またたどり着けない場合もある。電子政府の総合窓口のようにトップページを開いたら消費者被害に係わる全ての情報（事故情報と金銭的被害、不正取引等）が容易に閲覧できるシステムの開発をまず優先したらどうか。

３．上記１の情報一元化を検討するにあたり、府省庁が管理監督する財団法人、社団法人が所有する消費者･製造事業者からの相談データを全部洗い出したらどうか。財団法人、社団法人の中には、相談窓口を設けているところもあり、相談事例の公表や、それをもとに Q&A を作成公表しているところもある。

2008.10.30

事故情報の一元化と今後の検討の論点（案）について（意見）

主婦連合会　佐野真理子

第二回「消費者安全に関する検討委員会」に参加できなかったため、当日配布の資料をもとに「意見書」を提出します。意見書の趣旨は、リコール情報をはじめ現在散在する事故関連情報を一元的に集約・分析・発信するような事故防止策を一元的に担える機能、および司令塔的機能を消費者庁に付与すべき、という点です。

１、事故情報を一元的に（収集）集約・分析・発信するためのシステム構築について

現在、日本の事故情報は多元的に収集され、多元的に分析・発信されています。製品・業界・業種ごとに管轄法制度が異なり、管轄官庁も異なるという構造を持つ日本の事故防止対策は「縦割り」以外の何ものでもありません。司令塔的機関が存在しないことで報告義務制度の有無など、事故対応に整合性がなく、早急な対応がとれなかったり、重大な事故情報自体が各機関に死蔵されたり、それによって実際に事故発生が見過ごされたりする例があるなど、消費者にとって弊害は大きくなっています。

6 月 27 日に閣議決定された「消費者行政推進基本計画」に示されたように、「消費者庁」設置のもとでの、早急な一元化が求められます。そのために必要な機能・権限を消費者庁に付与すべきです。

事故情報の一元化にあたっては、情報の社会的共有化が目標とされるべきです。現在、「一元化」と「共有化」が同列に語られる傾向にありますが、消費者が求めているのは言うまでもなく事故の未然防止の前提となる「事故関連情報の社会的共有化」です。行政機関の間だけの共有化でもなければ、各機関が運営する事故関連データベースの接続・共有化でもありません。まさに消費者のための共有化システムの構築であって、それこそが社会的共有化の要件と思われます。

そのためには、情報の収集窓口は多元的でもかまいませんが、それを集約・分析・発

信する機関は、司令塔的機能を前提とした一元化が必要です。特に、一元的発信を担いながら、同時に消費者からのアクセスも容易である、そのようなシステム・制度の構築こそ、適切な事故関連情報を社会的に共有化する前提となります。

　そのシステム構築へ向け、次の施策が求められます。

１）行政・各種検査・試験機関等、事故に関連した機関等の間の情報共有化の必要性は改めて申すまでもありません。国民生活センター、製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康栄養研究所をはじめ、保健所、警察、消防、病院、学校・高齢者施設など、農水、経産、厚労、国交、文科省等の関連機関の事故情報に関するデータベースの共有化はぜひ必要です。

２）しかし、各データベースをつなげただけでは不十分であり、社会的な情報の共有化はまだまだ遠く、行政間の共有化さえ、この段階では形式的であるにすぎません。収集された事故情報を、常に管理・監視する機能が新たな機関に求められます。それが集約・分析・発信を一元的に担う消費者庁の重要な役割の一つと位置づけられます。

３）その観点から見ると、パイオネットの端末設置など、一方通行を特徴とする行政間の変則的情報共有化をめぐる現在の議論は、消費者にとってあまり重要性の高いものではありません。消費者への情報提供・発信システムをどう構築すべきか、この議論と機を一にしてこそ、意義が深まるものと考えます。行政間のあれこれの共有化のあり方をめぐって、行政機関向けに特定のシステムを段階的に導入する方策だけでは、事故の未然防止にとって後手の対応に回るばかりか、消費者の安全を求める権利を軽視してしまいます。行政間の共有化だけを検討するのではなく、例えば、共有化されることになるパイオネットや製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康栄養研究所、保健所、病院等々などに集積される事故関連情報にどうしたら個々の消費者がアクセスできるようになるのか、それを前提に、仕組みをどう整備するのか、個人情報保護を重視しつつ構築するにはどうしたらいいのか、これら視点からの検討が必要だと思います。このテーマは事故関連情報を一元化し、社会的共有化へ向けてのもっとも重要な課題だと考えます。

４）これらの課題を統一的・一元的に担う新組織として消費者庁が位置づけられます。その消費者庁の役割を実際的に担うために、消費者庁に事故防止対策や事故関連情報を専門に扱う部署（機関）の設置が必要になります。所管する事故関連情報にはリコール情報も含まれます。

２、今後の検討の論点（案）について

第二回検討委員会では５項目の論点（案）が提示されています。「消費者安全法案」では、消費者団体がこれまで求めてきた範囲よりは狭い内容で事故防止策が提案されています。今後の政令内容の検討などにもよりますが、事故関連情報の共有化をもとに、できるだけ消費者庁が幅広く所管できるようにしておくことが必要と思われます。

「消費者事故の外延」については、「消費生活における」という法案文言の意味を広くとらえて規定すべきだと思います。医療事故も薬害も、学校・プール・遊園地での施設事故も「消費生活における被害」に含めるべきです。自然災害、労働災害、公害、交通事故についても、製品が関係・起因したり、人災が背景だったりして、当初は原因が不透明の場合もあるからこそ、消費者庁が関与できるようにしておくべきだと思います。その上で、施策実施にあたって管轄官庁がある場合は勧告できるようにしておくべきです。そのためにも事故関連情報の共有化が前提です。

「重大事故の重大性」については、参考として消費生活用製品分野での消費生活用製品安全法施行令がありますが、同施行令の規定では不十分です。死亡、30 日以上の治療など、要件が高いうえに画一的です。子どもや高齢者、障害者、妊産婦などが事故にあう場合の配慮も足りません。Vulnerable な人々への事故を対象に含め、従来の「重大事故」の要件についても弾力的に運用できる工夫を施すことが必要だと思います。例えば、子どもの場合では、子どもの傷害データを継続的に収集し、その予防を図るような担当セクションを設置するような意気込みも求められます。それほど、子ども、高齢者、妊産婦、障害者の事故は深刻化しています。

「事故情報の公表」に関する「基準や方法」について、収集された情報は個人情報保護を前提にできるだけ生データとして公表・アクセスできるようにして欲しいと思っています。公表されるときには原因究明がまだ終了していないことや不足している内容であることなど、実際の状況の説明を必ず添えることで、多くの課題は解決されると考えます。

事故関連情報の場合は、消費者が製品・施設・薬剤などを特定できないと注意喚起も薄れてしまいます。そのような公表のあとに原因究明結果をもとにしたより詳細な新しい公表があってもしかるべき、と考えます。

「被害拡大だけでなく未然防止の視点」については、そのために「ヒヤリハット情報」の有効活用を別途検討すべきだと思います。消費者基本法はもとより、消安法や今回の「消費者安全法案」にも「おそれのある事故の防止」について記載されています。しかし、これまでの運用はほとんどが事故の発生した後の対応が基本となっていました。ハインリッヒの法則を重視し、ヒヤリハット情報を集約・分析する機能を強化すべきです。そのヒヤリハット情報も必ず公表していくことが必要です。

未然防止に限らず、拡大防止であっても、その情報に接する専門官の育成が極めて重要となります。これまでも公表が遅れた事故例は数多くありました。事故の重大性・深刻性を被害者の立場で考えられる感性豊かな事故専門官の育成が必要です。そのために、信頼性の高い、適正な資格制度導入を検討することも必要ではないかと思います。

以上

消費者安全に関する検討委員会（第 2 回）で配布された資料４「今後の検討の論点（案)」に関して、2 つの論点につき若干私見を述べる。

１.「消費者事故」の外延をどのようにとらえるか

「消費者とは全国民である」というＪ．Ｆ．ケネディの議会答弁を引くまでもなく、「消費生活における」とは「国民生活における」と同義語に近い。消費生活の範囲が拡大して国民の生活全般を指すようになってきたのであろう。

公害問題、環境問題、医療消費者という言葉が生まれた医療事故、薬害事件、学校教育の一環としての事故等々、これらも消費生活における諸問題と捉えることも可能だ。

消費者庁が収集する「消費者事故」情報は、どこまでを対象とすべきかが大きなテーマとなっている。208 人体制で、所管する（共管含む）法律は２９本という制約の中では、「消費生活における」あるいは「国民生活における」事故情報を網羅するような収集システムの構築は不可能である。

（１）極めて高度な専門知識を必要とする分野は対象外とする

航空機の墜落事故を例にあげると、乗客は消費者であり航空会社や航空機製造メーカーは事業者である。「消費生活における」事故であることは明白である。しかしながら、墜落事故の原因究明等には極めて高度な専門知識が必要であることから、国交省には専門家チームが配備されている。収集対象とする実益はない。構造計算偽装で社会問題化したマンション耐震偽装事件がある。不幸にして当該建築物が地震による崩壊したケースも、航空機墜落事故と同様に考えればよい。エレベーター事故、エスカレータ事故は収集対象とするか否かの線上だが、「極めて高度な専門知識」までは求められないので、対象事故とすべきと考える。薬害についても、市販薬は対象とし要指示薬は対象外とする（Ｃ型肝炎、ＤＥＳ)。

（２）日常的に多数発生する事故だが、その内で製品に起因する事故は極めて少ないと思われるものは対象外とする

交通事故が思い浮かぶ。多くの事故の中には、自動車やオートバイの不具合によって惹き起された事故もあろうが、膨大な数の事故情報からそれを探しだすのは不可能に近い。費用対効果の面からも収集対象とすべきでない。医療過誤訴訟は裁判所でも専門部が設けられるほどに極めて高度な専門的知識が求められる。中には体内で針が折れた、縫合糸が断裂した、カテーテルが破裂した、といった製品に関連した事故も見られるが、多数発生する事故の中では稀れと思われる。

（３）原則として労働災害は対象外とする（但し、関与した製品等が消費者の日常生活にも使用されるものは対象とする）

国交省の「建築物等・災害対策部会」で配布される資料を見ると簡易リフトによる重大事故が顕著である。簡易リフトはともかく、草刈機（芝刈機）、踏み台、電動ノコギリなどは一般消費者が使用する。これらは収集対象とする。

２．「重大事故」の重大性をどのように定義するか

原則的には「消費生活用製品安全法」に倣うことでよいのではないか。ただ、ヒヤリ・ハットをどう評価するか。「3 歳の娘がシュレッターに指を引き込まれる寸前だった」という情報は貴重だ。そのままであれば、指を失うことになる。潜在的重大性が存するとして、重大事故と捉えてよいと考える。

もう一点は、「障がいが残る負傷・疾病」である。同法施行令を十分承知していないのだが、施行令を受けて施行規則で定めているようである。後遺障害表で定める何級までをここでは重大事故と定義しているのだろうか。重大事故をあまり広く捉えるのは若干抵抗感を抱く。

３．参考（危害情報追跡調査）

国民生活センター危害情報室では、多く寄せられる情報の中から以下の要素を総合的に勘案して、追跡調査の可否を決める。その要素とは、①事故の重大性（重篤度、潜在的重大性）②発生頻度（多発可能性）③調整要素・・・子ども、高齢者、障害者、病人等、特に配慮する必要のある者の事故　④意外性　⑤反復性　⑥習熟度　⑦周知度　⑧季節性　⑨地域性　⑩規格・基準の不備　⑪指示･警告上の不備　である。

消費者庁が情報の分析・評価・提供（公表）に当って、参考とすべき諸要素である。

平成 20 年 10 月 31 日

国民生活センター　島野康

「消費者安全」の確立に向けて

２００８年１１月５日

鶴岡　憲一

１　検討の前提

このたびの検討は、福田前首相が「消費者行政の供給者本位から消費者本位への転換」提起したことを契機として行うものであり、具体的には、従来、産業振興等を所管してきた官庁が高い比重を占めてきた消費者行政における役割の多くを、産業所管官庁に対して第三者的位置に立つ機関として創設が閣議決定された消費者庁に移すことで転換が実現されることが期待されている点を先ず確認しておきたい。

そうした転換の背景には、①安全関連行政が複数の産業所管官庁に分散していたことで安全対策の遅れ等、縦割り行政の弊害が発生してきたこと、②安全対策は関連事業者のコスト増加を招く等の点で産業振興対策とは利益相反的な面があるため、産業振興官庁による安全対策は不徹底になりがちとなる限界を持つ等の事情がある。多数の犠牲者を生んだガス機器事故や、多くの業者の損害まで引き起こした汚染米などは、その象徴例といえる。

消費者庁は、そうした要因により現に発生してきた問題点・弊害を除去し得るかたちになってこそ存在意義を発揮し消費者の期待に応え得る。そのためには、消費者庁に安全チェックを中心とする権限をできるだけ集中するとともに、チェックの素材となる情報を一元的に収集し、警告、対策等の情報をすみやかに消費者に公開できる仕組みを構築することを原則とする必要がある。

２　不安全情報の実効ある収集

（１）　消費生活用製品安全法令は、事業者からの報告義務対象を「重大事故」とし、「死亡、三十日以上の治療を要する又は障害が残る負傷、疾病、火災の発生」と、被害の程度を基準として設定している。

しかし、被害の拡大防止という点でみれば、被害の程度としては「重大」とみなされない事象でも、多発性被害についても対策が不可欠となるため「重大事故」の範囲に加えるか、「重大事故」とば別のカテゴリーとして報告義務対象に加えるよう法令を改める必要があると考える。

（２）国民生活センターからのヒアリングによれば、同センターと製品評価技術基盤機構（NITE）の双方に情報提供している消費生活センターは提供先の一元化を求めているとのことである。同様な要望は情報提供者としての事業者も抱くであろうと推察されるが、作業効率化の点で納得できる。

それだけでなく、１で述べた消費者庁創設の意義に照らしても、事故情報収集は産業振興官庁関連機関よりも消費者庁関連機関としての国民生活センターに一元化したうえで、収集情報を他機関も利用可能にすることが必要と考える。

付け加えれば、事故・トラブルの原因調査についても、基本的に産業振興官庁関連

機関から分離して消費者庁関連機関に移す方向が消費者庁設立の趣旨に合うと考える。

（３）国民生活センターの２００７年度の事故情報収集実績によれば、病院から得た情報が４３％を占めているが、協力病院は２０ヵ所と少ない。協力先を、国公立病院を中心に広げれば、専門家としての医師による一次的判断に基づく良質な情報をこれまで以上に集めることができるとみられるため、協力病院を増やすことが必要と考える。

（４）いわゆる内部告発情報は、各種製品偽装を含めた事案の顕在化と対策のきっかけになってきた。消費者庁は、そうした意義を持つ内部告発情報を積極的に収集するための窓口を設置し明示する必要がある。

汚染米問題では、産業振興官庁としての農水省が内部告発情報について適切に対応しなかったため影響を拡大させたといえる面があるが、同様な例は以前にもみられただけに、消費者庁が最初の内部告発受け入れ窓口となる意義は大きいと考える。

なお、内部告発通報は、所属企業や所管官庁への通報を経ない通報でも通報者を保護対象とする必要がある。

３　「今後の検討の論点」について

○　「消費者事故」の外延のとらえ方

産業振興官庁が担当することで安全対策の遅れにつながる可能性があるケースについては、少なくともチェックの役割に関し基本的に消費者庁の所管範囲に含める方向で整理する必要があると考える。

たとえば、水俣病等の公害や HIV 等の薬害、アスベスト被害等については、産業振興官庁の対応の遅れ等が被害拡大につながったと考えられる面があり、産業振興とは別の消費者安全の観点から対策構築を進める必要がある。

航空機事故については、米国では原因調査や改善対策の勧告等を行う運輸安全委員会を、産業振興機能を担う連邦航空局ではなく大統領直属機関としていることも参考になる。また、日本の原子力発電所については、事業者による事故・トラブル情報隠し等の不適切な対応が繰り返されてきたことを背景に、地元自治体からは安全チェック関連対策の所管を産業振興官庁から切り離すことを求める声が出始めていることも考慮する必要がある。

○　「重大事故」の重大性の定義について

２の（１）で述べたように、被害程度だけでなく被害の多発性も基準とする必要があると考える。なお、被害の程度と多発性については「おそれがある」場合も含める必要がある。

○　「急迫した危険」への対処について

「通常は認められない措置」を認めることにしなければならない場合とは何か、通常認められている措置を「急迫した危険」に対して「迅速に措置する」というかたちで対応できる可能性等について検討する必要があると考える。

○　事故情報の公表について

事故・トラブルについては被害拡大を防ぐ上で警告となる情報の公表が特に重要である。そのため、被害程度と被害多発性をも考慮する「重大事故」については、原因等の詳細が判明しなくても、事業者や商品名を含めた生情報を迅速に公表する必要があると考える。その場合、原因等が調査段階にあることを明示する必要がある。

そのような公表方法によれば、情報開示が小出しになりがちになることが予想されるが、情報開示が遅れるよりは消費者利益に資すると考える。

マスコミによる新事実の逐次的報道は、事故原因等の調査の進行に基づく場合に加え、情報が迅速に開示されない状況で発生する場合が少なくない。望ましくないのは逐次的報道よりも情報開示の遅れである。

○　事故の未然防止対策について

事故・トラブルが惨事につながりがちな航空分野では、どのような事故・トラブルが発生するのかを事前に予測して官民協力のもとで安全対策につなげる方向にある。

そうした方式がどのような分野に適合するかは検討を要するが、考慮の価値はあると思われる。

消費者安全に関する検討委員会各位　　平成２０年１０月２０日

意　　見　　書

委員中　村　忠　史

消費者の視点とリスク・コミュニケーションの視点に基づく「事故情報を一元的に収集・分析・発信するためのシステムの構築」について

第１　消費者安全法の「事故情報に関するシステム」についての問題点

１　「消費者事故等」に関する情報について

（１）２条５項１号は，生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの（２条５項１号）と規定しており，政令の定め方にもよるが，生命又は身体について発生した軽微な被害，被害発生まで潜伏期間がある場合，被害発生の可能性が不明な場合，財産上の被害は除外されてしまう。

（２）２条５項２号は，「消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用等が行われた事態」と規定するため，通知義務を課せられている行政機関の長，都道府県知事，市町村長及び国民生活センターの長（以下「行政機関の長等」という。）が「消費安全性の有無」の判断について躊躇したり，長期間の検討を要してしまう場合があるという危険がある。

２　「重大事故等」に関する情報について

「重大事故等」（２条６項１，２号）は，「消費者事故等」（２条５項１，２号）を前提とし，「その被害が重大であるものとして政令で定める要件」としており，行政機関の長等は，「消費者事故等」に関する情報の問題点に加えて，「重大事故等」であるか否かの判断をしなければならないため，その問題点が増幅・拡大することになる。

３　行政機関の長等の情報の通知義務について

（１）行政機関の長等の重大事故等の通知義務（１２条１項）は上記のとおり迅速かつ適切に履行できない可能性が高い。

（２）行政機関の長等の消費者事故等（重大事故等を除く。）の通知義務（１２条２項）は，「当該消費者事故等による被害が拡大し，又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるとき」と

いう要件があるため，行政機関の長等がその判断について躊躇したり，長期間の検討を要してしまう場合があるという危険がある。

4　内閣総理大臣の消費者事故等に関する情報の集約及び分析等

内閣総理大臣は，１２条１，２項の規定による通知により得た情報その他消費者事故等に関する情報が消費者安全の確保を図るため有効に活用されるよう，迅速かつ適確に，当該情報の集約及び分析を行い，その結果を取りまとめ（１３条１項），「取りまとめた結果の概要」を公表する（１３条３項）とされている。

しかし，内閣総理大臣に提供される情報は，上記１～３のとおり，質や量が制限されており，被害発生や拡大防止の必要性を判断することが困難となる。そのため，情報分析のために他の行政機関に対する協力要請（１４条），消費者への注意喚起（法１５条），他の所管大臣への措置請求（１６条），事業者に対する勧告，命令，立入調査等（１７条～１９条及び２２条）を適切に行えないおそれがある。

5　消費者は，内閣総理大臣が情報を収集及び分析した結果を取りまとめた概要しか入手することができず（１３条），自らの安全を確保するために情報を有効活用することができない。

第２　事故情報を一元的に収集・分析・発信するためのシステムの要件

１　事故情報とは，２条５，６項や１２条１，２項に規定された制限を撤廃し，消費者が商品等の使用等に伴い生じた事故であって，消費者の生命，身体又は財産に被害が発生し，又は発生する可能性があるもの（商品等の欠陥や不具合により生じたものでないことが明らかである場合を除く）をすべて対象としなければならない（いわゆる「事故のナマ情報」）。その理由は以下のとおりである。

（１）事故のナマ情報が集積する過程で当該商品等の消費安全性が欠けることが明らかになる場合がある。また，当該商品の消費安全性が明らかにならなくても，当該商品等の使用に伴って使用者の生命，身体又は財産に被害が発生している場合は，まずもって被害の拡大を阻止し，被害の再発を回避するために，当該商品等の販売禁止や回収をする必要があると考える。

例えば、瞬間湯沸器一酸化炭素中毒事件、こんにゃくゼリー窒息死事件は消費安全性が欠けることが明らかにならないまま被害の拡大・再発が繰り返され

ていたという側面がある。

（2）行政機関の長等は，事業者を上回る独自の専門的な原因究明機関を持たないため，「消費者事故等による被害の発生」，「消費安全性」，「重大事故等」，「被害の拡大」，「当該消費者事故等による被害の拡大」，「当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれ」を判断することが困難なこと，事業者やその商品等の信用性が損なわれることをおそれて，判断を躊躇したり長期化して，通知を懈怠したり留保されたままとなることが多い。

2　事故のナマ情報を通知する義務を負う者は，すべての行政機関の長等のほか，独立行政法人，消防，警察，保健所，病院を対象とすべきである。その理由は以下のとおりである。

（1）例えば，動力刈払機による失明事故は，病院（主に眼科医師や眼科学会）では昭和４０年代から対策の緊要性が叫ばれていた問題であったが，農林水産省が収集した事故情報はきわめて僅かであり，何の対策も取られていなかった。

（2）例えば，警察は，事故が発生した商品等を領置すると事故原因の鑑定を科学捜査研究所に嘱託するが，その鑑定に数年を要することが少なくなく，事故情報が公表されないまま陳腐化してしまう。

（3）例えば，東京消防庁だけでも，毎年，火災原因となった様々な商品等の情報を収集・分析して公表しており，これを除外することはできない。

3　事故情報を通知する義務を負う者は，自ら収集した情報を所持することは差し支えないが，自ら収集したすべての事故情報を内閣総理大臣（消費者庁）に送付し，最終的には内閣総理大臣（消費者庁）が事故情報を一元的に収集し，分析できなければならない。すなわち，内閣総理大臣（消費者庁）は事故のナマ情報を収集することが必須の前提となる。

4　内閣総理大臣（消費者庁）は，消費者が商品等の消費安全性を独自に判断し，商品等の購入を自己決定できるよう，収集した事故情報をすべて消費者に公表しなければならない。

これまでの施策は，製造事業者や販売事業者をどのように管理・監督し，商品等に事故が発生した場合はどのように是正措置を実施させるかという視点しかなかった。しかし，消費者の視点に立てば，消費者が商品等の購入を自ら選択することができるだけの情報が提供されなければならない。

例えば，汚染米事件では，製造事業者や販売事業者に是正措置を実施させるまで，消費者は汚染米もしくは汚染米を含有する食品を購入して食べ続けると

いう状態は何ら改善されなかった。

消費者は，たとえ健康被害は発生しないと言われても（そのような言説にどれだけの信用性があるかも疑問であるが），汚染米もしくは汚染米を含有する食品を食べたくないという自己決定権があり，汚染米もしくは汚染米を含有する食品とそれ以外の食品を選択する権利が確保されなければならない。

そのためには，汚染米もしくは汚染米を含有する食品の商品名が特定される必要があったが，内閣府，農林水産省，厚生労働省はいずれも商品名の公開をしなかったようである。これは消費者の視点をまったく無視した施策であった。

5　事業者による適切な事業活動の確保に対する配慮

事故のナマ情報は，商品等に消費安全性が欠けることを認めるものでもなければ，事業者に損害賠償責任を課すものでもない。事故のナマ情報の公表に際してはその点を明示すべきであるし，事業者の反論の機会も設けるべきである。

6　上記のような事故情報システムは，内閣総理大臣や行政機関の長等が事故情報を収集・分析して取りまとめた結果を公表することを妨げるものではない。

第3　リスク・コミュニケーションの視点

1　リスク・コミュニケーションとは，「情報の共有による相互理解であり，合意形成ではない。」，「個人，集団，組織の間のリスクに関する情報と意見の相互的な交換の過程」とされ（注1），商品等の消費安全性については，利害関係者（事業者，消費者，所轄関係省庁）が情報を共有し，その対策について話し合うことを意味する。

2　商品等の消費安全性については，事業者，内閣総理大臣（消費者庁），行政機関の長等が独自に判断することができない状況となっている。判断が困難とされる領域として，商品等の消費安全性に確立した知見がない領域（化学物質の毒性等），商品等の消費安全性の欠落と消費者の誤使用が交錯する場合，指示・警告表示の適正の有無などがある。

3　消費者が商品等の消費安全性について共有すべき情報は，内閣総理大臣が取りまとめた結果の概要ではなく，事故のナマ情報である。

注1　大歳幸男「ＰＲＴＲ対応・実践ー事業者のためのリスク・コミュニケーションハンドブック」化学工業日報社

以　上

重大な消費者事故情報の収集のあり方について(2)

２００８年１１月５日
委員　原　早苗

前回、提出した意見に補足して、追加の意見を提出します。検討を尽くしていただきたいと思います。

１．警察情報の扱いについて

消費者行政推進基本計画において、情報の集約先として警察があげられている。これまでの経験からすると、情報は、警察のなかに入ると、非常に使いづらいものになる。

たとえば、シンドラー社製のエレベーターによる事故なども、そうである。警察との情報共有のあり方は、別途、丁寧な検討を尽くしていただきたい。

事故に接した場合、消費者庁を中心に事故情報分析検討会を立ち上げたほうが、迅速な対応につながる場合もあるのではないか。

２．事故情報データバンクについて

（１）事故情報を収集した関係機関間で情報共有を図り有効活用すべき点について

参加機関として想定されているデータベースは、膨大な数を扱っているところもある。無限定に共有すると混乱する可能性もあるが、精査を含めどのような扱いにするか検討を尽くすべきである。

（２）事故に至らないものの、寸前のヒヤリ・ハッとするような危険な情報の扱いについて

有用な情報と考えるが、設計が非常に難しい。まず、書き込み自由な方式などを試験的に先行実施して、改善を図っていく方向が望ましいのではないか。

３．人材の育成について

（１）消費者行政推進基本計画に掲げてある「専門性を備えた情報分析官の配置」について、どのようにすれば可能となるのか、検討を尽くすべきである。

（２）消費生活センターの窓口の相談機能の充実が重要だ。情報収集のセンサーとしての役割が大きい。そのためには、相談員の研修体制の拡充を図るべきである。

平成 20 年 10 月 20 日

消費者事故情報の収集･活用に関する論点

委員　古 田 一 雄

1. 司法との関係について

前回委員会で、消費者情報安全総括官制度は警察と独立にした方がよいとの意見を申しあげた。これは安全情報として収集した情報が刑事裁判の証拠として使われる恐れがあるような場合には、安全管理にとって有用な情報が報告されない可能性がきわめて高いからであって、警察が所有する情報を収集の対象から外すことを意味しているわけではない。ただ、安全行政側は警察情報を収集するが、警察側はこうして収集した情報を司法目的に使えないという非対称性があったのでは、今度は警察の協力が期待できないであろう。

刑事が優先されるがために関係者が黙ってしまい、安全管理上有用な情報が出てこないというのは、過去の事故で繰返し経験した問題である。安全情報収集システムを警察･司法から分離するだけが解決策ではないだろうが、この問題を解決するうまい仕組を考える必要がある。

2. 収集情報の活用の問題

収集した情報の統計をとり、データベースにして公開するだけでは不十分である。収集した消費者安全情報をどう分析し、どう活用するのかについて、今後の研究も含めて検討する必要がある。これを実行するためのポイントは以下の諸点であると考えられる。

(1) ヒヤリハット情報の収集

未然防止という観点からは、事故になってしまった事案だけでなくヒヤリハット情報を収集することが重要である。ヒヤリハット情報まで報告するインセンティブを社会にどうやって高めてもらうか、工夫が必要である。

(2) スクリーニング基準

膨大な事案から、簡単な分析で済ませられる事案と、発生メカニズムや根本原因などの詳細な分析が必要な事案とを弁別するための手順と基準を確立する必要がある。

(3) 分析手法の確立

分析結果の品質保証のために、ヒューマンエラーや組織要因も含めて分析できるスタンダードな手法を確立し、できれば技術基準化する必要がある。消費者安全では対象が非常に多岐にわたるため、これはかなり難しい課題である。膨大な情報を処理するための支援技術の開発も必要となろう。

(4) 報告形式

分析手法に整合しない内容の報告は価値が下がる。スクリーニング基準や分析手法が確立され

たら、これと整合するように報告形式やデータベース設計を見直す必要がある。

(5) システムの統合

すでにさまざまな領域、目的で消費者安全に関連する既存の情報収集システムが走っている現状では、システムを一本化するのは非効率かつ不可能であろう。ただし、異なるシステム同士でデータベースが相互参照できるようにするなど、統合化の努力は行うべきである。

3. リスクコミュニケーション

収集した安全情報を公開するだけでは不十分で、それを安全行政に関る社会的意思決定に活かしてゆくためにはリスクコミュニケーションの役割が大きい。消費者庁は安全規制、産業振興の何れの立場でもない、消費者の立場からリスクコミュニケーションを主導する存在になるべきである。

事故のような問題が何か起ると、社会の風潮はどちらかといえば規制強化に流れがちであるが、行政コストの増大や経済活力の阻害となって必ずしも消費者の利益にならない。啓蒙型の情報提供ではなく、また、個人的行動選択のための情報提供だけでもなく、安全規制のあり方などについても消費者が主体的に考え、社会的意思決定に参加してもらうための情報と場(仕組み)の提供が望まれる。

平成２０年１０月２７日

「消費者事故情報収集の現状と今後の検討課題」について

委　員　　望月みつ子

静岡県では、当センターが消費生活相談を行っているが、相談現場から見た「事故情報収集の現状と今後の検討課題」について、意見を述べる。

１　消費者事故情報収集に関する消費生活相談窓口の現状

（１）事故相談に対応できる人材不足、情報収集体制が脆弱

◯各センターに、商品やサービスに関する苦情相談が寄せられるのは、契約・取り引き等を専門とする消費生活相談員がいるからである。

◯当センターには、消費者事故相談に対応できる専門的知識や経験を備えた相談員や職員はいない。他県の中には、技術職ＯＢ等を置いているところもあるようだが、相談窓口は情報の経由機関としての役割を果たしているに過ぎず、情報収集体制が脆弱である。
また、製品事故テスト等に対応できる体制は本県にはない。

（２）消費者事故に関する住民の認識不足

◯当センターに寄せられる相談や情報提供は、契約・取引などに関するものが大半を占め、消費者事故に関するものは極めて少ない。

◯センターの役割として消費者事故を結び付ける相談者は少ない。

（３）事故情報提供様式がバラバラ

◯当センターに寄せられた相談のうち、消費者事故に関わるものを「危害・危険情報」として国民生活センターへ、ナイトの対象となる製品事故に関するものを「製品事故情報」としてナイトへ情報提供している。

◯また、健康被害に関る相談は、保健所等へ情報提供している。

◯国民生活センターやナイトへの情報提供様式がバラバラであり、手続きが煩雑である。

（４）ホームページ等による調査結果公表への不満

◯相談者から事故原因究明等の要望があるが、調査に時間を要するとともに、パソコン等のない相談者から、調査結果がホームページ等で公表されることへの不満も多く、情報が集まらない要因の一つである。

２　今後の検討課題　　（今後の委員会の中で検討いただきたい。）

（１）事故相談に対応できる人材の育成、事故情報収集体制の強化

◯住民が信頼して県や市町村の消費生活相談窓口に事故情報を提供できるよう、事故相談対応のできる専門的知識や経験のある相談員や職員を育成・確保するなど、各センターの事故情報収集体制を強化することが不可欠である。

（２）消費者事故収集に関するセンター機能の住民への周知

◯政府広報はもとより、都道府県・市町村の広報媒体を活用して、センターの消費者事故情報収集機能の重要性を広く住民に周知する。

（３）事故情報提供システムの一元化（国セン、ナイト等）

◯各センターから国セン及びナイトに提供する消費者事故情報については情報提供の一元化を図り、各センターからの事故情報提供様式等も統一する必要がある。

（４）調査結果公表方法の改善工夫

◯各センターに消費者事故情報を収集するためには、情報提供者に対する情報のフィードバックが不可欠であり、ホームページ等による公表のみでなく、広く一般の住民の目に触れる広報媒体の活用が期待される。

第２回消費者安全に関する検討委員会の補足意見

平成 20 年 10 月 29 日
委員　山上紀美子

１．事故情報データバンクへの入力について（製品の型式など基本情報）

○現状

・消費生活相談の現場で、安全や品質に関する相談があった場合、製造会社や購入店、購入年月日とともに製品の型式や製造年月等は基本的な情報と考えて、必ず聞き取るようにしている。

・たとえば、型式については、相談現場の状況は以下のとおり。
①相談員が「型式は？」と質問しても、すぐに消費者から回答いただける場合は少ない。相談員は、本体についている全ての数字、アルファベット等を読み上げていただくなどして聞き取りを行っている。

②相談者の手元に取扱説明書や商品が近くにないなどの理由で、型式等を聞き取れない場合もある。

③現在、PIO-NET に型式を入力する項目（ブランド）はあるが、必須の項目ではない。相談員が聞き取りをしていても入力を忘れる場合がある。

○課題

・安全性（危害・危険）や品質に関する相談の場合は、型式の入力を必須項目にすべきと考える。
・現在の PIO-NET では型式は「ブランド」の項目に型式と商品名（愛称）を記載することになっている。相談員への入力研修において徹底が望まれる。
・相談が寄せられた日以降、新たなことが判明した事項や聞き取った事項について修正が速やかにできるシステムが望まれる。
・型式の表示のある場所が商品によってばらばらなので、ある程度の統一を求められないか。型式は消費者にとっても重要な基本的な情報だとすれば、表示の場所や表示の仕方をわかりやすく工夫すべきではないか。

２．安全性や品質に関する相談情報の迅速な一元化が望まれます。

○現状

・消費者相談情報のなかで、消費者の生命身体に関わる、特に重要な情報が関係機関のあいだで迅速に共有される仕組みが整えられていない。

・たとえば、現在、安全性や品質に関して消費生活センターに寄せれられる相談のなかで、身体生命に係る重篤な事案は、即日 FAX で国民生活センターへ報告し、3 日以内に PIO-NET に入力することとなっている。さらに、相談員は、重複して NITE への情報提供も行っている状況です。

○課題

・現在、PIO-NET に登録された消費者相談件数は 100 万件を超え、相談も複雑・多様化し、相談員は多忙を極めている。

・消費生活センターから報告された相談情報が、関係行政機関のあいだで迅速に共有される仕組みを整えていけば、相談員が重複して報告するといった負担をおうことなく、行政の迅速な情報収集・分析などに役立つのではないか。

例）たとえば、消費生活センターから国民生活センターなどの機関へ報告すれば、そこから迅速に情報が共有されるようにするなど、相談情報を集約し、有効に活用する仕組みが望ましい。